

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerimaan pajak memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap keuangan negara, karena pajak merupakan suatu sumber pendapatan negara yang terbesar (Laihad, 2013). Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *e-filing*. *E-filing* adalah media elektronik yang disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP) sebagai alternatif penyampaian SPT secara *Online* atau *Real Time* (Nurm 2009). Penggunaan sistem *e-filing* yang tercantum dalam Undang-undang No. 6 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Penggunaan *e-filing* sudah melebihi 7 juta pengguna pada tahun 2016 dan masih terus bertambah. Peningkatan ini menunjukkan respon positif. Kemudahan-kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak secara luas. Ada beberapa teori yang berusaha menjelaskan mengenai minat individu untuk menggunakan teknologi.

Theory of Planned Behavior (TPB) menggunakan tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan untuk mempelajari manusia (Arzen, 1991). Minat individu akan menggunakan suatu sistem *e-filing* ditimbulkan oleh faktor-faktor tersebut.

Hal yang serupa dinyatakan oleh Jen *et.al.* (2006) bahwa TPB menilai bahwa intensitas perilaku seseorang secara bersama-sama dipengaruhi oleh *attitude* seseorang yang mencerminkan perasaan positif pada dilakukannya suatu perilaku, *subjective norms* yang mencerminkan persepsi bahwa orang lain menginginkan seseorang melakukan tindakan tertentu dan *control beliefs* yang mencerminkan batasan eksternal maupun internal dalam melakukan sesuatu.

Task Technology fit (TTF) menyatakan bahwa suatu teknologi akan digunakan jika dan hanya jika fungsi yang ada dalam teknologi tersebut mendukung aktivitas dari pemakai artinya pemakai akan memilih alat dan metodologi yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan cara yang paling baik sehingga teknologi yang tidak memberikan cukup manfaat akan ditinggalkan (Dishaw, 2002).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model yang menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam pekerjaan individu pengguna (Davis, 2000). Fundamental teori intensitas perilaku individu ini merupakan kelanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Untuk memberikan penjelasan tentang bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi tersebut untuk mengerjakan tugasnya (Davis, 1989). Menurut Davis (1998) penerimaan pengguna ditentukan oleh dua faktor yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Menurut Jen *et al.* (2006) TAM adalah sebuah kondisi psikologis seseorang pada intensitas pengguna teknologi secara sukarela. TAM dalam area sistem informasi populer digunakan

sebagai teori pendukung dalam konteks manajemen sistem informasi (Chen, 2011). TAM bertujuan untuk menggambarkan sikap individu terkait penerimaan penggunaan suatu teknologi. Keanekaragaman sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi yang dapat dijelaskan dengan intensitas penggunaan teknologi tersebut.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data informasi ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi, 2009 dalam Desmayanti, 2012).

Menurut Kirana (2010), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini karena masih

banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak menggunakan *e-filing* masih minim. selain itu sosialisasi tentang *e-filing* kepada wajib pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun DJP. Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak.

Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang di hasilkan *e-filing*. Kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan harapan utama Kantor Pelayanan Pajak Khususnya dalam hal pemberian fasilitas *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang masih menunjukan hasil yang beragam, banyaknya wajib pajak pajak yang merasa bahwa *e-filing* sangat menyulitkan sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut sebagai usaha mendapatkan hasil yang lebih konsisten. Dengan demikian, maka akan di buat penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, EFEKTIVITAS SISTEM,**

***KELAYAKAN SISTEM DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN E-FILING***” studi empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di
KPP Pratama Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah Efektivitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing*?
5. Apakah Kelayakan Sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
6. Apakah Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Mengetahui pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Mengetahui pengaruh Efektivitas Sistem terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Mengetahui pengaruh Kelayakan Sistem terhadap penggunaan *e-filing*.
6. Mengetahui pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan wajib pajak terhadap Penggunaan *e-filing*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literature maupun penelitian di bidang Akuntansi, terutama Perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Surakarta, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Efektifitas sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing* dan diharapkan dapat menjadi masukan dalam mewujudkan sistem pelayanan yang lebih baik dan dapat menjadi acuan atau referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perpajakan.
- b. Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan

Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing*.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan sistematis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mendefinisikan tentang teori persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, efektivitas sistem, kelayakan sistem dan kepuasan wajib pajak. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variabel serta metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis hasil pengujian sampel.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi dijabarkan mengenai pengujian atas hipotesis yang dibuat dan penyajian hasil pengujian tersebut, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan, saran penulisan mengenai penelitian yang dilakukan.